

## Administrasi Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di KUA Kecamatan Sanana

Rifani Gorontalo

*Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Babussalam Sula, Maluku Utara Indonesia*

*rifanigorontalo07@gmail.com*

### Abstrak

Pelayanan administrasi merupakan pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satu contoh pelayanan pencatatan perkawinan. Kepuasan masyarakat merupakan respon masyarakat terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dengan kinerja aktual yang dirasakannya. Tujuan penelitian adalah Untuk Mengetahui Pelayanan Administrasi di kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Sanana dan Untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat di kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Sanana. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dengan menggunakan Populasi dan Sampel dimana populasi penelitian ini meliputi seluruh data terkait pelayanan. Sedangkan Sampel Penelitian meliputi data kepuasan konsumen di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sanana. Hasil penelitian, secara parsial atau Uji  $t_{hitung}$  adalah variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat yang ditunjukkan dengan besarnya nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dengan nilai  $t$  test menunjukkan 4,771. Artinya variabel Pelayanan administrasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di KUA Kecamatan Sanana.

Kata kunci: *Pengaruh Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Administrasi*

### Abstract

Administrative services are services in the form of providing various forms of documents needed by the community. One example of a marriage registration service. Community satisfaction is the community's response to the discrepancy between the previous level of interest and the actual performance they perceive. The aim of the research is to determine administrative services at the Sanana District religious affairs office (KUA) and to determine the level of public satisfaction at the Sanana District religious affairs office (KUA). The method used in this research is quantitative research, using Population and Sample where the research population includes all data related to services. Meanwhile, the research sample includes consumer satisfaction data at the Sanana District Religious Affairs Office (KUA). The results of the research, partially or  $t$ -test, are that

the Service Quality variable has a positive and significant effect on the Community Satisfaction variable as indicated by the significant value of 0.000, which is smaller than 0.05 with the t test value showing 4.771. This means that the administrative service variable has a significant effect on community satisfaction in KUA Sanana District.

Keywords: Influence of Service, Community Satisfaction, administration

## A. Pendahuluan

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan organ terkecil Kementerian Agama di tingkat kecamatan, misi Kantor Urusan Agama adalah membantu pelaksanaan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten di bidang urusan agama Islam di kecamatan. Dalam melayani masyarakat di bidang keagamaan kantor urusan agama adalah unit pelaksana teknis (UPT) direktorat jenderal bimas islam kementerian agama RI yang berada di tingkat kecamatan, satu tingkat dibawah kantor kementerian agama tingkat kota/kabupaten. Salah satu bentuk pelayanan masyarakat di kantor urusan agama adalah pelayanan administratif.<sup>1</sup>

Pelayanan administratif merupakan pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satu contoh pelayanan pencatatan perkawinan. Pelayanan pemerintah yang memenuhi standar pelayanan publik di Indonesia adalah pelayanan yang profesional, efektif, transparan dan bertanggung jawab sehingga menciptakan citra positif bagi sektor pemerintahan. Kantor urusan agama merupakan bagian dari instansi pemerintah daerah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai ujung tombak pelaksanaan tugas umum pemerintah, khususnya di bidang urusan agama islam, dan juga kantor urusan agama sebagai institusi pemerintah juga berkewajiban untuk membina kerukunan antar umat beragama.<sup>2</sup>

Kepuasan masyarakat merupakan respon masyarakat terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dengan kinerja aktual yang dirasakannya. Masyarakat yang tidak puas dengan pelayanan di kantor urusan agama akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain, sehingga akan merusak citra di kantor urusan agama apabila tidak memperbaiki kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas layanan, pemerintah memberikan fasilitas tambahan kepada masyarakat setempat, yaitu dengan memberikan balai nikah di seluruh kantor urusan agama di Indonesia, termasuk di kantor urusan agama

---

<sup>1</sup> Ayu Satria, *Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning Palembang* (Diploma thesis, UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang, 2018). hlm. 5 Accessed January 1, 2025. <http://eprints.radenfatah.ac.id/id/eprint/2875>.

<sup>2</sup> Dwiyanto, Agus, *Manajemen pelayanan publik: peduli, inklusif, dan kolaboratif*. (Yogyakarta: gajah mada university press, 2015) hlm 56

## Administrasi Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di KUA Kecamatan Sanana

(KUA) Kecamatan Sanana sehingga masyarakat dapat melaksanakan pernikahan di kantor urusan agama.

Kantor Urusan Agama adalah kantor yang melaksanakan sebagian tugas kantor Kementerian Agama Indonesia di Kabupaten dan tujuan perusahaan produk nilai produk bagi konsumen kebutuhan dan keinginan hubungan pelanggan terhadap tingkat kepuasan konsumen di bidang urusan agama islam dalam wilayah kecamatan. Kantor Urusan Agama adalah lembaga yang melaksanakan tugas kantor kementerian Agama di wilayah Kecamatan dan melalui evaluasi kinerja ini sangat penting bagi kelangsungan hidup organisasi kedepannya, baik itu dalam manajemen profit adalah suatu bentuk kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk dapat mencapai tujuan bersama sedangkan non profit memiliki bentuk kegiatan produksi barang dan jasa yang lebih ditujukan.<sup>3</sup>

Organisasi publik dituntut untuk bertindak cepat dan tepat untuk memberikan pelayanan prima kepada kantor urusan agama. Hal ini adalah tugas yang harus dipenuhi oleh lembaga-lembaga publik, pelayanan yang baik tercermin dari efektivitas dan efisiensi kegiatan yang berjalan lancar semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka semakin baik pula kualitas pelayanannya. Tingkat kepuasan masyarakat tentang pelayanan juga dapat dilihat dari hasil penelitian tentang variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Masyarakat) berdasarkan hasil perhitungan korelasi yang menunjukkan angka 0,868 dan korelasi diketahui bahwa nilai 0,868 serta 0,932 termasuk dalam kategori korelasi sangat kuat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa korelasi hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sangat kuat.<sup>4</sup>

## B. Kajian Teori

### 1. Pengertian Pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA)

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan/aktifitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan. Pelayan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk menyelesaikan masalah pelanggan.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> Notoadmodjo, soekidjo. *Pengembangan sumber daya manusia*, (jakarta: ranika cipta 2003), hlm 15

<sup>4</sup> Lingga Heri Anggrain, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di KUA Kecamatan Rungkut Kota Surabaya," *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* 3, no. 2 (2017), hlm. 4-5 Accessed January 1, 2025. <https://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jpap/article/view/1256>.

<sup>5</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), hlm 27

Pada umumnya di Indonesia Kantor Urusan Agama (KUA) instansi Departemen Agama yang bertugas melaksanakan sebagian tugas Kantor Departemen Agama kabupaten atau kota di bidang urusan agama Islam dalam wilayah kecamatan. Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan sebuah Lembaga Kementrian Agama di bidang ke Agamaan di daerah, ia menempati posisi yang sangat strategis, karena letaknya di tingkat kecamatan yang langsung berhadapan dengan masyarakat dan juga memiliki tugas dan fungsi dalam upaya pengembangan dan pembinaan kehidupan keagamaan di masyarakat.<sup>6</sup>

Dalam setiap lembaga memiliki sebuah aktivitas-aktivitas pekerjaan tertentu dalam rangka mencapai tujuan. Salah satu aktivitas tersebut adalah manajemen pengelolaan. Dalam sebuah lembaga, penerapan manajemen pengelolaan sangat diperlukan, karna baik tidaknya suatu lembaga sangat tergantung pada pengelolaan yang dijalankan. Jika dalam lembaga tersebut pengelolaannya berjalan secara efektif dan efisien, maka lembaga tersebut akan berjalan dengan baik dan lancar. Dalam manajemen pengelolaan juga ada namanya sistem, sistem yang disusun harus menjadikan perilaku pelakunya, agar berjalan dengan baik dan sesuai dengan mekanisme yang telah diatur lembaga tersebut. Sehingga apapun tujuannya, tidak terlepas dari konsekuensi dan mampaat yang ditimbulkan serta tercapai sebagaimana visi dan misi lembaga tersebut.<sup>7</sup>

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan instansi pemerintah yang bertugas mencatatkan perkawinan di masyarakat, keberadaan kantor urusan agama merupakan bagian dari tanggung jawab pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam melaksanakan tugas umum pemerintahan, dan khususnya bidang agama Islam, kantor urusan agama berupaya memberikan pelayanan sebaik-baiknya dengan memanfaatkan kesempatan dan fasilitas yang ada. Selain itu, sebagai lembaga pemerintah, kantor urusan agama juga mempunyai tugas untuk meningkatkan kerukunan antar umat beragama.<sup>8</sup>

#### **a. Tugas dan Fungsi KUA**

Tugas Kantor Wilayah Kementerian Agama adalah melaksanakan tugas pokok dan fungsi Kantor Kementerian Agama di wilayah kabupaten sesuai dengan pedoman Kantor Wilayah Kementerian Agama dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adapun tugas-tugasnya meliputi :

---

<sup>6</sup> Imam syaukani ,*Optimalisasi Peran Kua Melalui Jabatan Fungsional Penghulu*, (Jakarta; KDT , 2007), hlm. 3

<sup>7</sup> Made Pirdata, *Manajemen Pendidikan Indonesia*, Cet. II, ( Jakarta: Raneka Cifta, 2004), hlm 14

<sup>8</sup> Lijan Poltak Sinanbela, dkk. *Repormasi Pelayanan Publik*,(Jakarta: Bumi Aksara,2006), hlm 3

## Administrasi Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di KUA Kecamatan Sanana

1. Melaksanakan sebagian tugas Kementerian Agama di bidang agama Islam di wilayah kabupaten. 2. Mendukung pelaksanaan tugas nasional tingkat kecamatan di bidang keagamaan. 3. Bertanggung jawab melaksanakan tugas Kantor Urusan Agama Kabupaten. 4. Melaksanakan koordinasi Pengawas Agama Islam, Pembina Agama Islam dan berkoordinasi/bekerja sama dengan instansi lain yang berkaitan erat dengan pelaksanaan tugas Kantor Agama Daerah. 5. Selaku PPAIW (Pegawai Pencatat Akta Ikrar Wakaf). Melalui KMA Nomor 18 tahun 1975 juncto KMA Nomor 517 tahun 2001 dan PP Nomer 6 tahun 1988 tentang penataan organisasi KUA Kecamatan secara tegas dan lugas telah mencantumkan tugas KUA.<sup>9</sup>

### b. Peran KUA

1. Penetapan makanan halal dan haram merupakan salah satu fungsi KUA, dan BPOM serta KUA bekerja sama untuk memberikan standar kehalalan makanan dan minuman.
2. Selain itu, KUA bertugas melakukan penghitungan penanggalan Hijriah agar umat Islam mengetahui nama-nama bulan dalam penghitungan penanggalan Hijriah.
3. Pengajaran di bidang Syariah atau hukum Islam, termasuk warisan, Fardhu Kifaya, dan Fiqih Muammara.
4. Salah satu contohnya adalah bagaimana cara menyembelih hewan yang benar sesuai syariat Islam. Selain itu, kepala KUA juga berperan sebagai penceramah atau khatib di wilayah tempatnya bekerja. Secara terpisah, pimpinan KUA juga melakukan pendampingan kepada generasi muda masjid untuk melahirkan generasi milenial yang menghargai syariat Islam dan syariah.
5. KUA berperan dalam pengembangan Zakat dan Wakaf sebagai perwujudan rukun Islam yang keempat, dan pimpinan KUA selalu memberikan Zakat kepada masyarakat, baik itu Zakat Fitrah.<sup>10</sup>

### 1. Kepuasan

#### a. Pengertian Kepuasan

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas; merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, senang, dan lega yang timbul karena mengkonsumsi suatu produk atau jasa guna menerima jasa tersebut. Kepuasan diartikan sebagai tingkat emosi yang

---

<sup>9</sup> Wijayati Kesi, *Manajemen Pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Penawar Aji Kabupaten Tulang Bawang* (Undergraduate thesis, UIN Raden Intan Lampung, 2021). Accessed January 1, 2025. <https://repository.radenintan.ac.id/id/eprint/16510>.

<sup>10</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen pelayanan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standart pelayanan minimal*, (Yogyakarta : Pustaka pelajar, 2005), hlm 2

dirasakan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil dengan harapan.<sup>11</sup>

Kepuasan merupakan fungsi perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan pelanggan sangat kecewa ketika kinerja tidak sesuai harapan, pelanggan puas ketika kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan sangat puas jika kinerja Anda melebihi ekspektasi mereka. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lalu, komentar kerabat, janji, dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan tetap setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga, dan memberikan komentar yang lebih baik tentang layanan Anda.<sup>12</sup>

#### **b. Konsumen**

Konsumen merupakan kelompok sasaran utama yang perlu diperhatikan oleh produsen dan perusahaan, karena setiap konsumen memandang produk secara berbeda dan memiliki sikap yang berbeda terhadap produk tersebut. Perusahaan harus mampu memosisikan produknya sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasar sasarnya agar produknya memberikan pilihan kepada konsumen dan produsen dapat menyediakan produk yang dapat diterima oleh konsumen.<sup>13</sup>

Kepercayaan terhadap perusahaan juga menjadi variabel yang mempengaruhi kepercayaan terhadap produk. Meningkatkan kepercayaan terhadap suatu perusahaan dapat dicapai dengan meningkatkan komunikasi mengenai citra perusahaan. Layanan selalu berjalan dinamis, maka dari itu upaya untuk mengembangkan dan menghadirkan pelayanan yang prima seyogyanya selalu diusahakan oleh setiap insan pemberi layanan, setiap bentuk upaya dalam mengusahakan pelayanan Akurat dan tepat sasaran menjadi fokus dari setiap periode pemerintahan. Dalam konteks Indonesia, ketika terjadi perubahan, pergantian pejabat dan pemerintah pusat selalu diberikan inisiatif untuk meningkatkan pelayanan publik. Kantor urusan agama Kecamatan sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kementerian Agama merupakan unit yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat setempat. Ada daerah di Indonesia yang pembangunannya giat berjalan dari pusat hingga pedesaan. Pembangunan Indonesia saat ini tidak hanya terfokus pada pencapaian prestasi fisik dan kesejahteraan materi saja, namun mencakup seluruh bidang yang biasa disebut dengan pembangunan nasional.

Pengabdian masyarakat kantor urusan agama meliputi pernikahan, haji, zakat, dan kegiatan keagamaan lainnya, tidak jarang kantor urusan agama ikut serta dalam kegiatan yang berkaitan dengan tradisi masyarakat dan ikut

---

<sup>11</sup> Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi Ke III; (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), hlm 10

<sup>12</sup> Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*, Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press, 2015), hlm 78

<sup>13</sup> Safroni, Ladzi, *Manajemen dan informasi pelayanan publik dalam konteks birokrasi Indonesia* (Malang: Aditiya publisings, 2012) hlm 112

## Administrasi Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di KUA Kecamatan Sanana

campur dalam pelaksanaannya. Setidaknya memimpin doa dalam acara tersebut. Singkat kata, KUA melayani dalam segenap tetek bengek kehidupan masyarakat, dari hidup hingga mati. , berdasarkan PMA No. 34 tahun 2016, KUA mempunyai sembilan fungsi layanan kepada masyarakat.

Pelayanan berarti memberikan suatu layanan kepada orang yang memerlukan. Dalam Islam, pilar sikap melayani adalah berbuat ihsan kepada orang lain. Al-Qur'an menyuruh manusia untuk berbuat ihsan kepada orang lain sebagaimana dijelaskan dalam surat Al-Qashash ayat 77 bahwa:

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ  
مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي  
الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ ﴿٧٧﴾

Artinya : *Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan (Al-Qashash ayat 77).*<sup>14</sup>

### Hipotesis

Kualitas pelayanan administrasi sangat berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada KUA Kec. Sanana

### C. Metode

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang pada dasarnya menggunakan pendekatan deduktif-induktif. Selanjutnya data diolah dengan menggunakan Aplikasi SPSS versi 22.0 Penelitian ini berlokasi di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sanana dan waktu yang dibutuhkan dalam penelitian selama 2 bulan mulai dari bulan September s/d Oktober 2024. Penelitian ini menggunakan Populasi dan Sampel Penelitian dimana populasi penelitian ini meliputi seluruh data terkait pelayanan di KUA Kecamatan Sanana. Sedangkan Sampel Penelitian meliputi data kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sanana.

Teknik pengumpulan data. *Satu* Angket. *Dua* Dokumentasi penelitian.<sup>15</sup> Teknik analisis data mencakup reduksi data (penyederhanaan dan pemilahan data), penyajian data (mengorganisasi data dalam bentuk yang mudah dipahami), dan kesimpulan (menarik hasil akhir penelitian). Uji validitas memastikan instrumen mengukur konsep yang dimaksud,

<sup>14</sup> Alquran Digital, Surat Al-Qashash ayat 77 di unduh 2024

<sup>15</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Alfabeta Jakarta, 2013) hlm176

sedangkan uji reliabilitas menguji konsistensi hasil pengukuran. Uji hipotesis melibatkan uji F untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap dependen, serta uji asumsi klasik seperti uji t, normalitas, homogenitas, multikolinieritas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi, untuk memastikan model regresi valid dan memenuhi asumsi dasar analisis statistik.<sup>16</sup> Semua ini penting untuk validitas dan ketepatan hasil penelitian.

## D. Hasil

### 1. Pelayanan Masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sanana

Kantor urusan agama Kecamatan Sanana berupaya mewujudkan pelayanan prima, sesuai dengan visi yang diterapkan di Kantor urusan agama (KUA) bahwa Visi yang ada yaitu berkualitas terhadap masyarakat agar masyarakat puas dengan pelayanan yang ada serta terwujudnya keluarga yang sakinah, mawaddah warohmah. Dalam mewujudkan pelayanan prima menggunakan Misi yang ada sehingga masyarakat terlayani dengan sepenuh hati dan masyarakat pun merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

Dengan demikian sistem pelayanan administrasi yang ada di Kantor urusan agama Kecamatan Sanana sebagai penyuluh agama dan pelayanan publik yaitu elemen-elemen yang saling berkaitan, bekerja sama serta saling membantu satu sama lain dan saling berinteraksi terhadap masyarakat. Peran bagian-bagian yang ada di Kantor urusan agama melayani masyarakat dengan ikhlas dan profesional.

### 2. Kepuasan Masyarakat di Kua Kecamatan Sanana

Kepuasan merupakan suatu perasaan setelah membandingkan kinerja dalam hal ini pelayanan di KUA Kecamatan Sanana yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya, perbedaan antara harapan masyarakat dan persepsi terhadap apa yang diberikan kua kepada mereka. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara pelayanan dan kepuasan yang dirasakan dengan harapan masyarakat. Sehingga kita bisa melihat berdasarkan jawaban responden pada variabel kepuasan.

### 3. Analisis Pengaruh Variabel (X) Terhadap Variabel (Y)

#### a. Uji Validitas Data

Untuk menentukan valid atau tidaknya suatu item, maka dilakukan perbandingan antara  $r_{hitung}$  dan  $r_{tabel}$  dengan taraf signifikan yang digunakan sebesar 5% atau 0,05, apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka variabel dapat dikatakan valid. Dimana  $N=27$ , dimana  $27 - 2 = 25$  sehingga  $r_{tabel}$  dalam penelitian ini 0,381. Adapun hasil *Output* perhitungan uji validitas dapat dilihat secara keseluruhan pertanyaan pada Variabel X (Pelayanan) administrasi dan Variabel Y (Kepuasan) Masyarakat dapat dinyatakan valid

---

<sup>16</sup> Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Cet.II: (Gajah Mada Press Yogyakarta, 1998) hlm 201



karena secara keseluruhan pertanyaan memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , yaitu 0,381.

**b. Pengujian Reliabilitas Data**

Pengujian reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel. Penelitian ini melakukan pengujian reliabilitas dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Reliabilitas suatu variabel dikatakan baik jika memiliki *Cronbach's Alpha*  $> 0.60$ .

**Tabel 1**  
**Uji Reliabilitas Data**

| Varibel                    | Cronbach's Alpha | Keterangan |
|----------------------------|------------------|------------|
| Pelayanan Administrasi (X) | 0,734            | Reliabel   |
| Kepuasan Masyarakat (Y)    | 0,745            | Reliabel   |

Jika dilihat dari tabel 1. hasil uji reliabilitas variabel X dan Y dapat dilihat hasil *Output* diatas, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian tersebut dinyatakan reliabel.

**c. Pengujian Normalitas Data ( Asumsi Klasik)**

Uji normalitas data dapat digunakan untuk mengetahui apakah data yang disajikan untuk dianalisis lebih lanjut berdistribusi normal atau tidak normal. Untuk mengujinya dapat digunakan uji *Kolmogrov-Smirnov* satu arah. Penarikan kesimpulan untuk mengetahui apakah data yang diuji berdistribusi normal atau tidak untuk menentukan nilai signifikan. Jika signifikan  $> 0,05$  maka berdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikan  $< 0,05$  maka variabel tidak berdistribusi normal. Hasil uji normalitas (uji *Kolmogrov-Smirnov*) dapat dilihat dari hasil uji normalitas menggunakan metode *Kolmogrov-Smirnov* didapatkan signifikansi dari uji normalitas sebesar 0,064 dimana hasil tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa uji normalitas penelitian ini berdistribusi normal.

**d. Uji Autokorelasi**

Uji autokorelasi bertujuan untuk mendeteksi apakah variabel pengganggu pada suatu periode berkorelasi atau tidak berkorelasi dengan variabel pengganggu lainnya. Hasil uji autokorelasi dengan menggunakan *run test* diketahui nilai Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 1,000  $>$  dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala autokorelasi.

**e. Pengujian Heteroskedastisitas**

Dasar pengambilan keputusannya adalah dengan membandingkan nilai signifikan variabel independen dengan nilai tingkat kepercayaan ( $\alpha = 0,05$ ). Apabila nilai signifikan lebih besar dari nilai  $\alpha$  ( $\text{sig} > \alpha$ ), maka dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak terdapat gejala heteroskedastisitas. Untuk menguji ada tidaknya heteroskedastisitas digunakan Uji Korelasi Spearman yaitu dapat diperoleh hasil perhitungan uji heteroskedastisitas variabel Pelayanan Administrasi sebesar 0,458  $>$  0,05.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi ini.

**f. Uji Regresi Linier Berganda (Uji Hipotesis)**

Regresi linier berganda digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, jika dilihat hasil analisis regresi linier berganda maka persamaan regresi yang didapatkan dari hasil perhitungan adalah sebagai berikut:

- 1) Konstanta sebesar 2,330 menyatakan bahwa jika variabel independen nilainya 0, maka kepuasan masyarakat adalah sebesar 2,330.
- 2) Koefisien regresi X (Pelayanan Administrasi) sebesar 0,056. Artinya jika pelayanan mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka Kepuasan Masyarakat (Y) akan naik sebesar 0,056. Koefisien bernilai positif antara pelayanan administrasi dengan kepuasan masyarakat maka dapat dinyatakan mempunyai pengaruh yang baik.

**g. Uji T (*Parsial*)**

Uji T ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Konsumen. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan ( $0,000 < 0,05$ ).

**Tabel 2**  
**Uji T**

| Model                  | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients | t    | Sig. |
|------------------------|-----------------------------|---------------------------|------|------|
|                        | B                           | Std. Error                |      |      |
| 1 (Constant)           | 2.330                       | 3.050                     | .764 | .452 |
| Pelayanan Administrasi | .056                        | .057                      | .143 | .982 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Variabel Pelayanan Administrasi tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat yang ditunjukkan dengan besarnya nilai 0,336 lebih besar dari 0,05 dengan nilai t menunjukkan angka 0,982.

**h. Uji *Simultan* (F)**

Uji F digunakan untuk menjawab pertanyaan bagaimana pengaruh variabel independen (Pelayanan Administrasi) secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Kepuasan Masyarakat).

**Tabel 3**  
**Uji F**

| Model        | Sum of Squares | Df | Mean Square | F      | Sig.              |
|--------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 Regression | 31.852         | 2  | 15.926      | 15.088 | .000 <sup>a</sup> |
| Residual     | 25.333         | 24 | 1.056       |        |                   |
| Total        | 57.185         | 26 |             |        |                   |

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Administrasi

## Administrasi Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di KUA Kecamatan Sanana

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Pada tabel 3. diatas menunjukkan bahwa nilai F sebesar 15,088 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai  $F_{\text{tabel}}$  pada taraf signifikansi 5% dengan  $V1 = 2$  jumlah variabel independen dan  $V2 = 24$  ( $n-k-1$ ) dimana  $n$  adalah jumlah sampel sedangkan kadalah jumlah variabel independen. Diperoleh nilai  $F_{\text{tabel}}$  sebesar 3,40. Karena  $F_{\text{hitung}} 15,088 > F_{\text{tabel}} 3,40$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka terbukti bahwa variabel Pelayanan administrasi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat.

### i. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi memiliki fungsi untuk menjelaskan sejauh mana kemampuan variabel independen (Pelayanan administrasi) terhadap variabel dependen (Kepuasan Masyarakat) dengan melihat *R Square*.

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

| Model | R                 | R Square | Adjusted RSquare | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|------------------|----------------------------|
| 1     | .746 <sup>a</sup> | .557     | .520             | 1.02740                    |

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Administrasi

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Tabel 4. Diatas dapat dijelaskan bahwa besarnya nilai korelasi/hubungan  $R$  yaitu sebesar 0,746 dan dijelaskan besarnya presentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang disebut koefisien determinasi yang merupakan hasil dari penguadratan  $R$  dari *output* tersebut diperoleh koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 52.0% ( $0,520 \times 100\%$ ). Artinya, bahwa variabel Pelayanan Administrasi mampu menjelaskan varian pada variabel Kepuasan Masyarakat sebesar 52%. Sedangkan sisanya 48.0% ( $100\% - 52.0\%$ ) dipengaruhi oleh variabel yang lain. Sehingga dilihat dari hasil perhitungan secara parsial atau Uji  $t_{\text{hitung}}$  adalah variabel Pelayanan Administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat yang ditunjukkan dengan besarnya nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dengan nilai  $t$  test menunjukkan 4,771. Artinya variabel Pelayanan administrasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kua Kecamatan Sanana.

Maka dari perhitungan diatas dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak yang berarti variabel Pelayanan Administrasi dalam penelitian ini berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di KUA Kecamatan Sanana.

## E. Pembahasan

Kantor urusan agama Kecamatan Sanana bukan hanya mencatat nikah, ada tugas dan fungsi lain sebagai berikut: *Pertama*, Pelaksanaan pelayanan, pencatatan, pengawasan, pelaporan serta nikah rujuk; *Kedua*,

Pelayanan bimbingan dan penerangan Agama Islam; *Ketiga*, Pelayanan Bimbingan Zakat dan Wakaf; *Keempat*, Pelaksanaan ketatausahaan dan kerumah tangga KUA Kecamatan; *Kelima*, Layanan Bimbingan Manasik Haji bagi Jemaah Haji reguler.

Dalam hubungannya dengan tugas pokok dan fungsi, maka Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sanana dalam mengelola tugasnya di bidang keagamaan dan bidang lain yang mempunyai hubungan dengan bidang tugasnya, mempunyai jalur vertikal wilayah dengan Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Sula, Kanwil Kementerian Agama Propinsi Maluku Utara dan Kementerian Agama Pusat, serta jalur horizontal yaitu semua kantor instansi di tingkat Kecamatan. Kantor urusan agama Kecamatan Sanana merupakan unit pelaksana dari Kantor Kementerian agama Kab. Kepulauan Sula, yang mana segala kegiatan disesuaikan dengan situasi dan kondisi di Wilayah KUA Kec. Kepala KUA bertugas dan bertanggung jawab, memimpin Kantor Urusan Agama melaksanakan sebagian tugas kantor kementerian agama Kabupaten Kepulauan Sula di bidang urusan agama Islam dalam wilayah kecamatan Sanana.

Bidang Kepenghuluan bertanggung jawab atas tugas pelayanan bidang kepenghuluan, menyusun dan mengarsipkan program kepenghuluan, bertanggung jawab atas tertib administrasi nikah rujuk/kepenghuluan, mencatat serta mengamankan penerimaan dan pendistribusian formulir Na. Bidang haji menyusun data base calon jamaah haji Meminta data calon jamaah haji dari seksi gara haji dan umrah, mengklasifikasi calon haji berdasarkan kelurahan, membuat tembusan kepada pengurus IPHI Kecamatan, Memasukkan dalam data base calon jamaah KUA. Membuat laporan pelaksanaan bimbingan manasik haji.

## F. Simpulan

Hasil penelitian ini dapat diperoleh nilai  $F_{\text{tabel}}$  sebesar 3,40. Karena  $F_{\text{hitung}} 15,088 > F_{\text{tabel}} 3,40$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . dari hasil perhitungan secara parsial atau Uji  $t_{\text{hitung}}$  adalah variabel Pelayanan Administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat yang ditunjukkan dengan besarnya nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dengan nilai t test menunjukkan 4,771. Artinya variabel Pelayanan administrasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kua Kecamatan Sanana Kabupaten Kepulauan Sula.

## Referensi

Anggraini, L. H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kua Kecamatan Rungkut Kota Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2). <https://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jpap/article/view/1256>

Administrasi Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di KUA Kecamatan Sanana

- Departemen Pendidikan Nasional. (2007). *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Edisi ke-III). Jakarta: Balai Pustaka.
- Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kesi, Wijayati (2021) *Manajemen Pelayanan Di Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Penawar Aji Kabupaten Tulang Bawang*. Undergraduate thesis, UIN Raden Intan Lampung. <https://repository.radenintan.ac.id/id/eprint/16510>
- Nawawi, H. (1998). *Metode penelitian bidang sosial* (Cetakan ke-II). Yogyakarta: Gajah Mada Press.
- Notoadmodjo, S. (2003). *Pengembangan sumber daya manusia*. Jakarta: Ranika Cipta.
- Pirdata, M. (2004). *Manajemen pendidikan Indonesia* (Cetakan ke-II). Jakarta: Raneka Cipta.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen pelayanan: Pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2013). *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Safroni, L. (2012). *Manajemen dan informasi pelayanan publik dalam konteks birokrasi Indonesia*. Malang: Aditiya Publishing.
- Satria, A. (2018). *Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kemuning Palembang* (Diploma thesis, UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang). <http://eprints.radenfatah.ac.id/id/eprint/2875>
- Sinambela, L. P., dkk. (2006). *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Jakarta: Alfabeta.
- Syaukani, I. (2007). *Optimalisasi peran KUA melalui jabatan fungsional penghulu*. Jakarta: KDT.